

## **Progettare la Biblioteca digitale. La centralità dell'utente**

### **Introduzione**

In un'era digitale in cui tutto viene “consumato” velocemente, i beni culturali e le biblioteche in particolare, non potevano sfuggire a questo processo. Molte attività umane: sociali, economiche e culturali, avvengono in tempi rapidissimi grazie a Internet e alla posta elettronica. I fruitori delle biblioteche, sempre più avvezzi all'uso delle nuove tecnologie, chiedono servizi personalizzati e documenti disponibili in rete. I progetti sulle biblioteche digitali, come la “Biblioteca digitale Italiana” [1] cercano di soddisfare queste richieste, con il limite però di concepire la Biblioteca digitale come un repository costituito solo da rappresentazioni digitali di testi a stampa. In questo modo, si riproduce nel Web il modello delle biblioteche del mondo reale, anche se assistite da sistemi di ricerca più pervasivi, efficienti e accessibili [2]; invece, lo scopo è quello di integrare

oggetti che nel mondo reale sono separati, attraverso connessioni concettuali.

Una buona definizione di Biblioteca digitale è quella della Digital Library Federation: “ *La Biblioteca digitale è un’organizzazione che fornisce risorse, compreso il personale specializzato, per selezionare, organizzare, dare l’accesso intellettuale, interpretare, distribuire, preservare l’integrità e assicurare la persistenza nel tempo delle collezioni digitali così che queste possano essere accessibili prontamente ed economicamente per una comunità definita o per un insieme di comunità*”. In termini più concreti, la Biblioteca digitale si può definire come uno spazio virtuale dove interagiscono fonti d’informazione, strumenti tecnologici, sistemi di metadati, sistemi di recupero dell’informazione, sistemi di supporto umano e utenti in un ambiente adatto.

A questo punto si rende necessario fare alcune distinzioni. Per prima cosa la Biblioteca digitale non è un DataBase perché i DataBase sfruttano strutture e relazioni note e come risultato della ricerca si hanno tutti

i record che soddisfano esattamente una determinata condizione; il risultato di una ricerca all'interno di una collezione di una Biblioteca digitale è invece “approssimato”, nel senso che si ottengono gli oggetti digitali che hanno la probabilità più alta di corrispondere ai bisogni degli utenti.

La Biblioteca digitale differisce anche dal WWW in quanto quest'ultimo non impone alcuna organizzazione all'informazione e anche se alcuni motori di ricerca del web (Yahoo, Lycos) tentano di aggiungere una qualche organizzazione ai documenti trattati, la maggior parte dei motori di ricerca si basa su text search. Inoltre, la Biblioteca digitale non consente di inserire documenti a chiunque e spesso limita anche la ricerca e l'accesso degli oggetti digitali ad un insieme di utenti ben preciso [3].

Attualmente in Italia le Biblioteche digitali con contenuti multimediali sono poche e circoscritte ad istituzioni particolari come musei o enti di ricerca [4]. Ciò è inevitabile anche perché la maggior parte delle

biblioteche non può prescindere dal suo posseduto  
“fisico” (materiale bibliografico, locali, arredi ecc.), né  
convertirsi repentinamente facendo mancare  
all’improvviso ai suoi utenti i servizi a cui sono stati  
abituati. Inoltre, una biblioteca ibrida, e ancor più se  
tradizionale, offre ambienti di conversazione e di studio,  
e quindi di socializzazione, che una Biblioteca digitale  
non può offrire. A questi limiti si aggiungono problemi  
derivanti dalla gestione della proprietà intellettuale,  
controllo degli accessi ecc.; ma la Biblioteca digitale, a  
differenza della biblioteca tradizionale, fornisce una  
migliore distribuzione dell’informazione rendendola  
disponibile dove necessario, condivisibile da più utenti  
contemporaneamente e accessibile 24 ore su 24. Rispetto  
alla biblioteca ibrida, la Biblioteca digitale consente di  
ricercare e utilizzare media diversi, di risparmiare risorse  
in termini d’infrastrutture e personale e di ridurre i costi  
di distribuzione.

Tutto questo presuppone una sinergia tra Information and  
Communication Technology, editoria, archivistica e una  
formazione specifica del personale bibliotecario addetto

alla gestione della Biblioteca digitale nei tre settori appena citati.

Infatti, nella creazione di una Biblioteca digitale è particolarmente importante l'interoperabilità tra sistemi e organizzazioni diverse al fine di poter scambiare dati e informazioni. Il concetto d'interoperabilità investe sia l'aspetto tecnico che semantico. L'interoperabilità tecnica si riferisce sia alla necessità di progettare la Biblioteca digitale per modelli (OAIS, METS, Visual Resources Association VRA, FEDORA) [5] in base ai servizi e all'utenza; e all'adozione di standard per la rappresentazione, l'immagazzinamento e la trasmissione dei dati. L'interoperabilità semantica interessa la corrispondenza fra termini che indicano gli stessi concetti in sistemi appartenenti ad ambiti disciplinari, professionali e linguistici diversi [6, p. 307].

L'editoria investe l'ambito delle Biblioteche Digitali con gli strumenti grafici e le regole comunicative perfezionate da questo settore, rendendo indispensabile la conoscenza di quest'ultimi per la produzione di oggetti digitali ma anche per la loro veicolazione, specialmente

nell'ambito dei beni culturali di tipo artistico. Un portale di un Museo, ad esempio, non dev'essere solo tecnicamente corretto, ma anche accattivante nella sua veste grafica, destare interesse e curiosità, in quanto veicolo di un certo tipo di contenuti ma anche vetrina dell'istituzione nella rete globale.

### **Progettare sull'utente**

La Biblioteca digitale può contribuire, in termini generali, ad incrementare la qualità e le caratteristiche delle informazioni in essa contenute, solo se il contenuto è relazionato con gli obiettivi del suo sviluppo e con i servizi che si vogliono offrire in accordo con le richieste degli utenti. Tutto questo si ottiene se nel momento della sua pianificazione si tengano in considerazione almeno i seguenti criteri: grado di aggiornamento e autorità delle fonti informative; ambito di applicazione; destinatari; composizione grafica e disegno multimediale; costi; ambiente informatico; facilità di accesso, velocità e praticità d'uso.

Tra i criteri elencati particolarmente importanti sono i destinatari/utenti della Biblioteca digitale e i suoi contenuti. Sono i contenuti che definiscono la Biblioteca digitale, ma sono i destinatari/utenti che definiscono i contenuti; per questo è fondamentale riuscire a coprire le aree di interesse degli utenti. Per definire i contenuti basandosi sugli obiettivi e le necessità degli utenti bisogna conoscerli, quindi, per prima cosa, è vitale per una Biblioteca digitale richiedere e tenere in considerazione il tipo di conoscenza che si vuole veicolare e decidere la debita organizzazione dell'informazione per facilitare un apprendimento significativo.

E' rilevante anche considerare anche altri aspetti come le linee di sviluppo e le politiche di selezione delle risorse incluse; ma anche segnalare la copertura tematica dell'informazione disponibile; definire il tipo di risorse alle quali si garantisce l'accesso, determinando i supporti del materiale gestiti( basi di dati intere complete, documenti digitalizzati, fotografie, video, audio, ecc.);

distinguere tra gli accessi alle risorse documentali e i servizi che attraverso la Biblioteca digitale si offrono agli utenti, perché una Biblioteca digitale non è solo una collezione in formato diverso da quello delle biblioteche tradizionali, ma deve anche provvedere a servizi digitali; offrire un mezzo di comunicazione con il responsabile della Biblioteca digitale, come la sua e-mail o un modulo online di commenti; specificare eventuali restrizioni di accesso per gli utenti; tener presente che le abilità e le conoscenze degli utenti della biblioteca durante la progettazione dell'interfaccia, in modo che sia amichevole e intuitiva; destinare uno spazio alla promozione dei nuovi contenuti e servizi, per evitare che i servizi non siano utilizzati perché la loro esistenza è ignorata dagli utenti [7, pp. 120-128]; prevedere video di istruzione all'utenza e sistemi di reference online, possibilmente in modalità sincrona.

Al di là della tipologia di materiale digitale gestito, sempre nell'interesse dell'utente, occorre che la documentazione sia scaricabile dall'utente finale in testo



completo e facilmente esportabile e compatibile  
utilizzando formati di uso comune e non programmi  
complessi per la sua visualizzazione. Oltre a prevedere  
l'utilizzo di meta-searching per realizzare ricerche di  
informazioni in differenti fonti elettroniche  
simultaneamente, occorrerà che il software utilizzato sia  
intelligente, in altre parole in grado di apprendere e  
capire gli interessi degli utenti grazie ad algoritmi che  
conservano la memoria del comportamento degli utenti,  
in modo che ogni volta sia più semplice per loro  
l'utilizzazione delle risorse.

Un'altra problematica da tenere in considerazione si lega  
alla possibilità della produzione di oggetti digitali da  
parte degli utenti. In ambiente scientifico/accademico c'è  
sempre più interesse verso la visibilità che può fornire  
Internet, ciò porta però problematiche relative al diritto  
d'autore e alla proprietà intellettuale spesso risolvibili  
grazie ai software liberi.

Infine, una volta determinate le linee guida per lo sviluppo della collezione, il sito web della Biblioteca digitale dovrà essere progettata in modo da rispettare i seguenti criteri: l'usabilità, cioè, secondo la definizione ISO 9241-11, *il grado in cui un prodotto può essere usato da specifici utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso* [8] ;l'accessibilità, cioè garantire che i materiali siano fruibili da tutti, compresi coloro che per varie disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari, attraverso l'impiego di standard aperti , formati non proprietari e accessi multilingue [9].

## **Conclusioni**

Al di là del fatto che la Biblioteca digitale sia multidisciplinare o specializzata, generale o locale, privata o pubblica; le sue componenti fondamentali saranno sempre la collezione, i servizi e l'utente. Tutte e tre le componenti hanno delle caratteristiche tipiche

dell'ambiente digitale. Le collezioni sono costituite da oggetti digitali e metadati; i servizi sono online; gli utenti sono agenti attivi, senza limiti di spazio e di tempo. L'utente/destinatario della Biblioteca digitale, come sempre in ogni biblioteca, determina il profilo della stessa, che però si caratterizza rispetto alla biblioteca tradizionale e alla biblioteca ibrida per una forte connotazione di dinamicità dei suoi contenuti e dei suoi servizi, a cui l'utente partecipa grazie a meccanismi di feedback. L'utente che ha più familiarità con la tecnologia ed ha necessità di informazione in tempi rapidi necessita di una biblioteca che soddisfi queste esigenze. Per il momento questa tipologia di biblioteca è ristretta in ambiti specifici e specialistici, ma nel prossimo futuro acquisterà sempre più interesse e rilevanza grazie allo sviluppo della tecnologia a costi contenuti e ad una de-contestualizzazione della conoscenza.

[1] Biblioteca digitale Italiana.

<<http://www.internetculturale.it/>>

[2] Laura Lombardi. *Firenze. Qui da noi il Rinascimento è Digitale. Paolo Galluzzi, presidente della Fondazione Rinascimento Digitale, fa il punto su nuove tecnologie e Beni culturali. L'urgenza, anche qui, è la formazione.*

<<Il Giornale dell'Arte>>, (febbraio 2007), p. 13.

[3] Pasquale Savino,

<[http://www.nmis.isti.cnr.it/savino/Corso\\_bib\\_dig\\_06\\_07.htm#Materiale\\_didattico](http://www.nmis.isti.cnr.it/savino/Corso_bib_dig_06_07.htm#Materiale_didattico)>

[4] Istituto e Museo di Storia della Scienza di Firenze.

<<http://www.imss.fi.it/indice.html>>

[5] Daniela Canali, *Standard per la Biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2006.

[6] Riccardo Ridi, *La Biblioteca digitale: definizioni, ingredienti e problematiche*. <<Bollettino AIB>>, XLIV (2004), n. 3 p. 273-344.

[7] Brenda Cabral Vargas. *Biblioteca digital: contenidos y aprendizaje*. <<Rev. Interam. Bibliot. Medellin>>, 29 (julio-diciembre 2006), n. 2 p. 119-140.

[8] Norma ISO 9241-11. *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals - Guidance on usability*.

[9] Legge 9 gennaio 2004, n. 4. *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti agli strumenti informatici*. << Gazzetta Ufficiale>>, n. 13 (17 gennaio 2004), e anche Progetto Minerva. *Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali*.

<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i/indice0512.html>

**Abstract (in italiano):**

Nella Biblioteca digitale l'utente, ancor più che nella Biblioteca tradizionali e nella Biblioteca ibrida, è protagonista. Non determina solo il profilo della collezione ma produce esso stesso gli oggetti che la compongono. Molte delle biblioteche che si definiscono digitali in realtà si limitano a digitalizzare testi a stampa e a renderli disponibili in rete. Invece, la Biblioteca digitale che vuole essere veramente tale deve offrire qualcosa in più: un dialogo continuo tra i suoi contenuti e i suoi utenti grazie ai servizi e alle risorse online.

La dinamicità delle componenti della Biblioteca digitale (collezione, servizi, utenti), richiede ai bibliotecari competenze trasversali che vanno dal settore dell'editoria elettronica a quello dell'Information and Communication Technology, in modo che, nel rispetto della centralità dell'utente la Biblioteca digitale sia progettata nei servizi, nelle funzioni e nell'interfaccia come qualcosa di estremamente amichevole, semplice e veloce da fruire; senza perdere però in rilevanza dei contenuti, i quali

devono essere accuratamente e costantemente selezionati  
per le necessità informative dell'utenza di riferimento.